

Abstract

Titel des Vortrags	Krisenkommunikation bei Flugzeugabstürzen am Beispiel des Germanwings-Absturzes
Gruppe	Celina B. Martin H. Constantin P.
Betreuer	Dr. Susanne Keuneke

Der Germanwings-Absturz vom 24.3.2015 war die größte deutsche Luftfahrtkatastrophe der letzten Jahrzehnte. Ein solches Unglück betrifft nicht nur die Opfer und deren Angehörigen; auch in der deutschen Öffentlichkeit werden Katastrophen dieses Ausmaßes aufmerksam verfolgt und betrauert. Für das Unternehmen Lufthansa stellt dieses Unglück eine große Herausforderung dar, da die Hinterbliebenen und die Öffentlichkeit eine lückenlose Aufklärung in einem angemessenen kommunikativen Rahmen erwarten. Diese Studie untersucht das Verhalten der Lufthansa in dem vorliegenden Fall und beantwortet die Frage nach der Qualität der Krisenkommunikation. Das weite Feld der Krisenkommunikation wird hier eingeschränkt auf die offiziellen Pressemitteilungen und eine Videobotschaft des Vorstandsvorsitzenden Carsten Spohr.

Aufbauend auf der Lektüre der Krisenkommunikationstheorie wurden die Pressemitteilungen analysiert und ein Interview-Leitfaden erstellt. Daraufhin wurden renommierter Krisenkommunikations- und Luftfahrtexperten interviewt.

Bei der Auswahl der Experten wurde darauf geachtet, die Experten nach dem Grundsatz der maximalen Kontrastierung auszuwählen: Für die vorliegende Studie bedeutete das, Experten mit Luftfahrterfahrung sowie akademische Krisenkommunikations-Experten zu befragen. Die Interviews wurden transkribiert und mit der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Nach Analyse der Experteninterviews konnte festgestellt werden, dass die Lufthansa in dem vorliegenden Fall grundsätzlich schnell und gut kommuniziert hat; jedoch zeigen sich bei einer tiefergehenden Betrachtung, dass die Wortwahl in den Pressemitteilungen sowie in dem Video nicht immer angemessen waren. Diese Resultate legen nahe, dass die Krisenprävention der Lufthansa aufgearbeitet werden sollte.